

**PENERAPAN SISTEM PELAYANAN NASABAH  
DENGAN METODE *SMART SOLUTION*  
DI PT. BANK CENTRAL ASIA, Tbk.  
KUDUS**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana  
Pada Jurusan Manajemen Sumber Daya Manusia Program Strata 1  
Universitas Muria Kudus**

**Disusun oleh :**

**IKA KHURNIA WIJAYANTI**

**NIM 2010.11.167**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
TAHUN 2014**

## HALAMAN PENGESAHAN

### **PENERAPAN SISTEM PELAYANAN NASABAH DENGAN METODE *SMART SOLUTION* DI PT. BANK CENTRAL ASIA, Tbk. KUDUS**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan di hadapan Tim Penguji Ujian Skripsi  
Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.

Kudus,                      Maret 2014

Mengetahui,  
Ketua Progdi Manajemen

Dosen Pemimbing I

  
Noor Azis, S.E., M.M.

NIS. 0610701000001179

  
Drs. H. Chanafi Ibrahim, M.M.

NIS. 0610702010101004


Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi

Dosen Pembimbing II



Dr. H. Rochmad Edris, Drs., M.M.

NIS. 0610702010101021

  
Agung Subond, S.E., M.Si.

NIS. 0610701000001200

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### Motto.

1. Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan. (Q.S. Al-Insyirah : 5-6)
2. Barangsiapa mengerjakan amal shalih, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, maka sesungguhnya akan Kami berikan kepadanya kehidupan yang baik, dan sesungguhnya akan Kami beri balasan kepada mereka dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan. (Q.S. An-Nahl : 79)

### Persembahan.

1. Allah SWT sebagai bentuk ibadah kepada-Nya.
2. Orang tua peneliti yang tidak pernah bosan untuk selalu mendoakan.
3. Universitas Muria Kudus sebagai tempat menimba ilmu.
4. Saudara-saudaraku yang selalu memberi motivasi dan semangatnya.
5. Semua teman-teman Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen.

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan segala rahmat serta hidayah-Nya sehingga skripsi yang berjudul **“Penerapan Sistem Pelayanan Nasabah Dengan Metode *SMART SOLUTION* Di PT. Bank Central Asia, Tbk. Kudus”** sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Strata 1 di Universitas Muria Kudus dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Peneliti juga ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

1. Bapak Dr. H. Mochamad Edris, Drs., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.
2. Bapak Noor Azis, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muria Kudus.
3. Bapak Drs. H. Chanafi Ibrahim, M.M. selaku Dosen Pembimbing I.
4. Bapak Agung Subono, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing II.
5. Semua rekan-rekan mahasiswa Universitas Muria Kudus Jurusan Manajemen.

Peneliti menyadari bahwa hasil penelitian ini masih jauh dari sempurna dan memiliki kekurangan, untuk itu kritik, masukan, serta saran senantiasa diharapkan sebagai bahan evaluasi dan penyempurnaan. Peneliti berharap semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pihak yang membutuhkan, baik kalangan akademik maupun kalangan umum.

Kudus, Maret 2014

Peneliti

## ABSTRAKSI

UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
FAKULTAS EKONOMI JURUSAN MANAJEMEN  
STATUS TERAKREDITASI  
PROGRAM STRATA 1  
SKRIPSI 2014

- A. Nama : IKA KHURNIA WIJAYANTI
- B. Judul Skripsi : PENERAPAN SISTEM PELAYANAN NASABAH  
DENGAN METODE *SMART SOLUTION* DI PT. BANK  
CENTRAL ASIA, Tbk. KUDUS.
- C. Jumlah Halaman : Jumlah permulaan xiii, isi 83 halaman, daftar gambar 6,  
tabel 3.
- D. Isi Ringkasan :

Perbankan merupakan salah satu organisasi yang bergerak di bidang pelayanan jasa yang melayani masyarakat secara menyeluruh, komprehensif dan terpadu. Dalam era globalisasi seperti sekarang ini, kepedulian nasabah terhadap kualitas semakin meningkat terutama kualitas pelayanan. Nasabah menginginkan dan mengharapkan proses pelayanan yang baik sesuai dengan harapannya. Untuk memenuhi harapan dan keinginan nasabah atas kualitas pelayanan, manajemen PT. Bank Central Asia, Tbk. Kudus menciptakan suatu konsep dan gagasan pemecahan masalah yang terangkum dalam etos kerja yang dikenal dengan istilah *SMART SOLUTION*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan sistem pelayanan nasabah dengan metode *SMART SOLUTION* di PT. Bank Central Asia, Tbk. Kudus. Di samping tujuan dari penelitian ini adalah untuk menemukan faktor-faktor yang menjadi kendala dalam penerapan sistem pelayanan nasabah dengan metode *SMART SOLUTION*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder dengan metode penelitian deskriptif kualitatif.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum penerapan sistem pelayanan nasabah dengan metode *SMART SOLUTION* di PT. Bank Central Asia, Tbk. Kudus sudah dilaksanakan dengan baik dan telah sesuai dengan prosedur panduan layanan yang ditetapkan oleh PT. Bank Central Asia, Tbk., hal ini terbukti dari pemeriksaan hasil wawancara yang sudah



dilakukan dan kesesuaiannya dengan prosedur panduan layanan tersebut. Dengan membentuk tim yang kompak, maka pelaksanaan sistem pelayanan nasabah yang berkualitas akan menjadi lebih mudah dilakukan, karena dengan membentuk suatu komunitas yang di dalamnya terdapat para karyawan yang saling bertukar pikiran, bertukar pengalaman dan memperkaya satu sama lain akan lebih mempermudah untuk memberikan solusi yang terbaik sesuai kebutuhan para nasabah. Sedangkan faktor-faktor yang menjadi kendala dalam penerapan sistem pelayanan nasabah dengan metode *SMART SOLUTION* adalah masalah kecepatan waktu yang masih terlalu lama untuk melayani nasabah dan kurangnya edukasi kepada nasabah yang hendak melakukan transaksi.

Kata Kunci: Pelayanan Nasabah, Kualitas Pelayanan Perbankan.

E. Daftar buku yang digunakan : 12 (2004 - 2013)



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>ABSTRAKSI</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
 <b>BAB I           PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Ruang Lingkup .....	4
1.3 Perumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Kegunaan Penelitian.....	7
 <b>BAB II          TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Nasabah .....	9
2.1.1 Nasabah Internal.....	9
2.1.2 Nasabah Eksternal .....	10
2.1.3 Keinginan Nasabah.....	10

2.2 Pelayanan Nasabah.....	12
2.2.1 Kesederhanaan.....	13
2.2.2 Kejelasan dan Kepastian .....	13
2.2.3 Keamanan.....	14
2.2.4 Keterbukaan.....	14
2.2.5 Efisien.....	14
2.2.6 Ekonomis.....	15
2.2.7 Keadilan Yang Merata.....	15
2.2.8 Ketepatan Waktu .....	15
2.3 Kualitas Pelayanan .....	15
2.4 Manajemen Hubungan Nasabah.....	18
2.5 Keterlibatan Nasabah ( <i>Customer Engagement</i> ) .....	20
2.6 Metode <i>SMART SOLUTION</i> .....	21
2.6.1 S = Simak .....	23
2.6.2 O = <i>Open mind</i> .....	25
2.6.3 L = Lengkap .....	26
2.6.4 U = Utamakan kebutuhan nasabah.....	27
2.6.5 T = <i>Telling</i> .....	28
2.6.6 I = Inisiatif .....	29
2.6.7 ON = <i>ON time follow up</i> .....	30
2.7 Standar Panduan Layanan <i>Enhanced Relationship</i> <i>SMART SOLUTION</i> Di PT. Bank Central Asia, Tbk. Kudus.....	31



2.7.1 Satpam .....	31
2.7.2 <i>Duty Officer</i> .....	32
2.7.3 <i>Customer Service</i> .....	33
2.7.4 <i>Teller</i> .....	33
2.7.5 Pelayanan Telepon .....	34
2.8 Penelitian Terdahulu .....	35
2.9 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Rancangan Penelitian .....	38
3.2 Lokasi Penelitian .....	39
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	40
3.3.1 Data Primer .....	40
3.3.2 Data Sekunder .....	41
3.4 Penarikan Sampel .....	41
3.5 Pengumpulan Data .....	42
3.5.1 Observasi .....	42
3.5.2 Wawancara .....	42
3.5.3 Studi Pustaka dan Dokumentasi .....	42
3.6 Pengolahan Data .....	43
3.6.1 Reduksi Data ( <i>Data Reduction</i> ) .....	44
3.6.2 Penyajian Data ( <i>Data Display</i> ) .....	44
3.6.3 Verifikasi ( <i>Conclusion Drawing</i> ) .....	45
3.7 Analisis Data .....	46

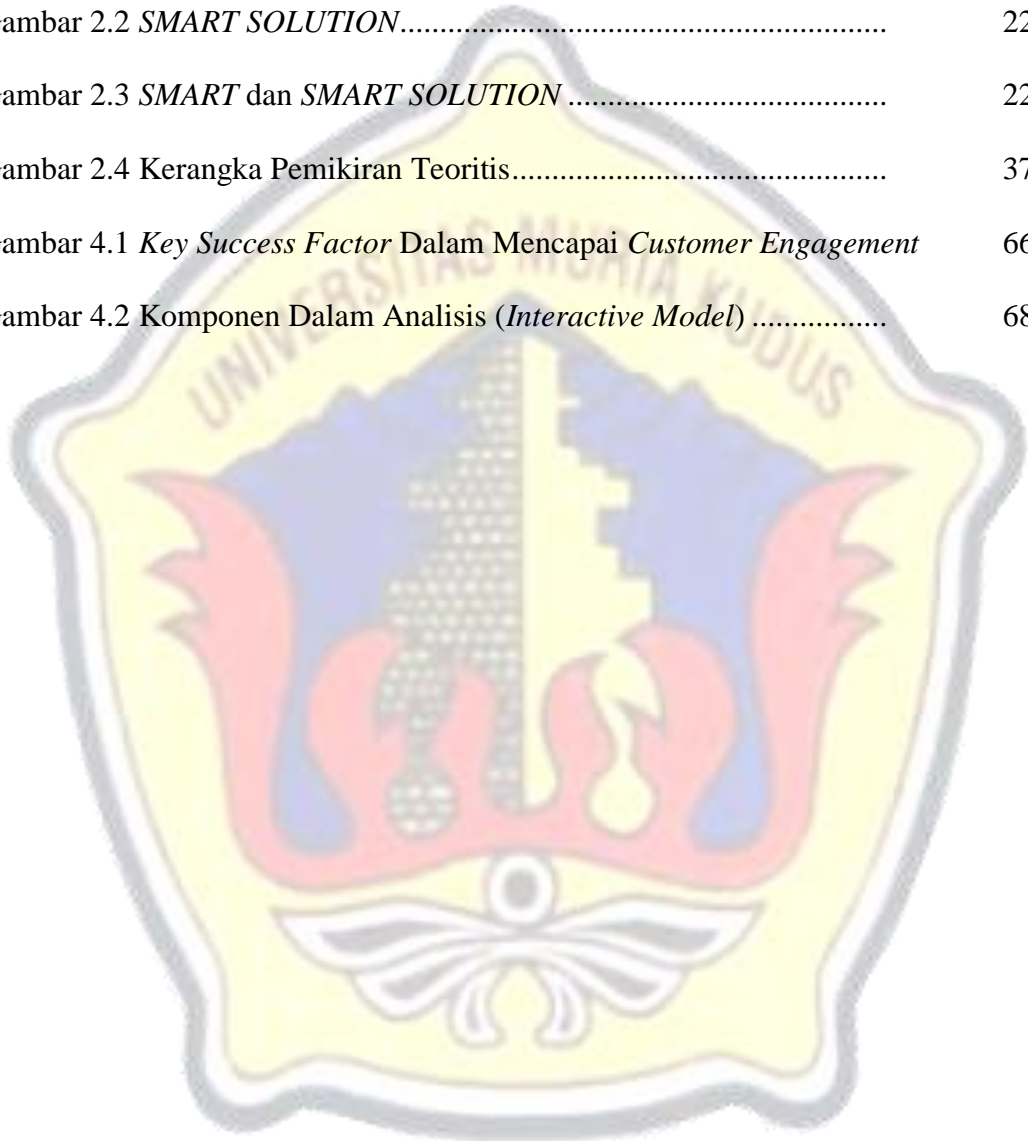
3.7.1 Analisis Sebelum di Lapangan .....	46
3.7.2 Analisis Selama di Lapangan Model Miles and Huberman.....	46
<b>BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	48
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	48
4.1.2 Keunggulan BCA .....	49
4.1.3 Teknologi.....	50
4.1.4 Dewan Komisaris dan Direksi.....	51
4.1.5 Kontinuitas Bisnis .....	52
4.1.6 Pengamanan ( <i>Security</i> ).....	52
4.1.7 Jaringan BCA .....	52
4.1.8 Visi .....	55
4.1.9 Misi.....	55
4.1.10 Tata Nilai.....	55
4.2 Penyajian Data.....	56
4.2.1 Evaluasi Sistem Pelayanan Nasabah Dengan Metode <i>SMART SOLUTION</i> Di PT. Bank Central Asia, Tbk. Kudus.....	56
4.2.2 <i>Team Engagement</i> Untuk Mencapai <i>Customer Engagement</i> .....	63
4.3 Analisis Data .....	67
4.3.1 Analisis Sebelum di Lapangan .....	67

4.3.2 Analisis Selama di Lapangan Model Miles and	
Huberman.....	67
4.3.3 Analisis Data Hasil Wawancara .....	71
4.4 Pembahasan .....	78
4.5 Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu .....	80
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan.....	84
5.2 Saran.....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 <i>Survey Journal of Marketing</i> Tentang Tuntutan Nasabah...	10
Gambar 2.2 <i>SMART SOLUTION</i> .....	22
Gambar 2.3 <i>SMART</i> dan <i>SMART SOLUTION</i> .....	22
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	37
Gambar 4.1 <i>Key Success Factor</i> Dalam Mencapai <i>Customer Engagement</i>	66
Gambar 4.2 Komponen Dalam Analisis ( <i>Interactive Model</i> ) .....	68



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Dewan Komisaris dan Direksi.....	51
Tabel 4.2 Teknik Berempati.....	70
Tabel 4.3 Rekapitulasi Hasil Wawancara.....	71

